



ESG

2025 年度

环境、社会及治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



BANK OF SANXIANG

报告编制说明

本报告是湖南三湘银行股份有限公司公开发布的第二份ESG报告，重点披露公司在环境、社会和治理（简称“ESG”）领域的可持续发展相关信息。

报告期间

2025年1月1日—2025年12月31日，部分内容超出该时间范围。

报告范围

本报告披露范围为湖南三湘银行股份有限公司。

本报告中“三湘银行”“本行”“我们”“我行”均代指“湖南三湘银行股份有限公司”。

发布周期

本报告为年度报告。

信息来源

本报告所披露的各项数据与信息主要获取方式包括本行内部相关统计报表、制度举措、实践案例等。除特别说明，本报告所载数据的货币币种均以人民币列示。

编制依据

本报告遵循中国人民银行发布的《金融机构环境信息披露指南》（JR/T0227—2021）的披露要求，同时参考了《GRI可持续发展报告标准》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关内容。

报告获取及联系方式

秉持环保原则，本报告以电子版形式发布，可通过本行官网下载。

地址：湖南省长沙市岳麓区潇湘北路三段1207号三银商业中心A栋

电话：0731-96500

网址：www.csxbank.com



年度概况

1.1 总体概况	02
1.2 ESG管理	03
1.3 利益相关方沟通	03
1.4 关键绩效	05
1.5 服务“五篇大文章”	07

治理篇

2.1 坚持党的领导	09
2.2 完善治理结构	10
2.3 构建清廉文化	11
2.4 加强内控合规	11
2.5 夯实风险防控	12





环境篇

3.1环境相关治理结构	14
3.2环境相关政策制度	15
3.3绿色金融相关产品与服务创新	22
3.4环境风险管理流程	23
3.5环境因素对本行的影响和机遇	25
3.6投融资活动的环境影响	26
3.7经营活动的环境影响	27
3.8数据梳理、校对及保护	29

社会篇

4.1根植实体经济	32
4.2关爱员工成长	34
4.3保护消费者权益	35
4.4支持社会公益	36





01

ANNUAL OVERVIEW

年度概况





1.1 总体概况

湖南三湘银行股份有限公司是中部地区首家开业的民营银行，由三一集团联合同发集团、汉森制药等9家湖南省内知名民营企业共同发起设立，于2016年12月26日正式开业，注册资本金30亿元，注册地湖南长沙。作为国内唯一具有强制造业基因的民营银行，三湘银行始终秉持“将党和政府政策的阳光折射到实体经济”的初心，以“为中小微企业提供专业、高效、创新的数智金融服务”为使命，以“做深耕行业的产业数智化银行”为愿景，并将“爱党爱国、诚信守法、客户第一、员工优先、时时事事高标准”的价值观融入日常经营，持续推动金融服务创新。

截至2025年末，三一集团有限公司以18%的持股比例为第一大股东，湖南汉森制药股份有限公司持股15%，湖南三一智能控制设备有限公司持股12%，其他6家股东按各自比例持有相应股份。完善的公司治理架构确保了股东会、董事会与高级管理层相互制衡、协同运作，保障了决策的科学性与公正性。

2025年，面对复杂严峻的外部环境和消化历史包袱的内部压力，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，坚持“稳中求进”工作总基调，紧扣“做深耕行业的产业数智化银行”战略愿景，聚焦“调结构、控风险、降成本、提管理、精团队”工作主线，推动经营发展在承压中趋稳、在转型中向好，实现了年度平稳收官。

截至2025年末，全行总资产539.53亿元，各项贷款余额307.74亿元，各项存款余额382.69亿元；全年实现营业净收入13.29亿元，税后净利润0.16亿元，成本收入比25.95%，主要监管指标达标。

1.2 ESG 管理

三湘银行高度重视绿色发展和环境影响信息的披露。自2021年起，三湘银行首次发布环境信息披露报告，披露了在环境保护和可持续发展方面的努力和成果。2024年4月，三湘银行发布了首份环境、社会及公司治理（ESG）报告。我行将 ESG 纳入长期发展战略，通过优化业务结构、创新金融产品，推动绿色金融、普惠金融发展，同时强化风险管理，提升公司治理水平，实现可持续发展。

三湘银行始终坚持构建“产业银行、科技银行、生态银行”三位一体的发展模式，走差异化发展之路。将企业社会责任融入经营管理实践，通过构建有效的利益相关方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展，切实践行 ESG 发展理念。



使命：为中小微企业提供专业、高效、创新的数智金融服务



愿景：做深耕行业的产业数智化银行



基石价值观：爱党爱国 诚信守法 客户第一 员工优先 时时事事高标准

1.3 利益相关方沟通

本行高度重视与各利益相关方的沟通，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并通过建立常态化沟通机制、运用数字化沟通技术，持续提升与利益相关方的沟通成效。

利益相关方	关注议题	沟通方式
 政府及 监管机构	规范公司治理 防范金融风险 服务实体经济 发展普惠金融 合规经营 可持续发展	研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 参与调研走访与会议 配合监管检查 上报统计报表
 股东	规范公司治理 防范金融风险 持续稳健经营 提高盈利能力	定期报告 信息披露 股东大会
 客户	消费者权益保护 提升客户体验 普及金融知识 信息安全与隐私保护	客户需求、满意度调查 客户服务平台 客户关怀活动 微信公众号等数字化平台
 员工	保障员工权益 关怀员工生活 关注员工成长	职工代表大会 员工满意度调查 员工文体健康活动 申诉与举报机制
 社会	助力公益慈善 服务乡村振兴	社会公益 员工志愿服务
 环境	推进绿色和可持续金融 践行社会运营	落实节能减排排放政策 创新绿色金融产品 环境绩效数据采集与披露

1.4 关键绩效

1.4.1 治理绩效

指标名称	单位	2025 年
股东大会会议	次	3
董事会会议	次	12
监事会会议	次	3

1.4.2 经济绩效

指标名称	单位	2025 年
资产总额	亿元	539.53
营业收入	亿元	28.03
净利润	亿元	0.16
累计纳税额	亿元	15.94



1.4.3 社会绩效

指标名称	单位	2024 年
消费者教育受众人次	人次	180,000
消费者教育服务投入金额	万元	12
公益慈善投入总额	万元	60
公益慈善项目数	个	2
公益慈善项目受助人次	人次	2,000
员工培训项目数量	个	411
员工培训经费支出	万元	239
员工培训人次	人次	11,252
廉政教育次数	次	4
廉政教育覆盖人次	人次	2900

1.4.4 环境绩效

类别	环境指标	单位	2024 年
 绿色金融业务	绿色贷款余额	亿元	26.82
	各项贷款余额	亿元	307.74
	绿色贷款占比	%	8.71
 本行经营活动所产生自然资源消耗	自有交通运输工具消耗能源	升	6903
	营业、办公活动所消耗的水	吨	17984
	营业、办公消耗的电力	兆瓦时	2918.37
	营业、办公所使用的纸张	吨	8.4

注：1.截至2025年末，本行共有员工389人。

1.5 服务“五篇大文章”

本行聚焦服务制造业等省内核心产业链升级。2025年，发放产业金融贷款68.75亿元，年末贷款余额净增27.27亿元，增长89.71%；累计为3200多户制造业客户发放贷款24.93亿元。

本行深入贯彻绿色发展理念，积极支持“绿色湖南”建设。通过政策倾斜与综合服务，支持节能改造与产业转型。全年累计投放绿色贷款27.92亿元，主要投向节能降碳、环境保护及资源循环利用领域；截至2025年末，绿色贷款余额26.82亿元，较年初增长723.96%。开业以来，已累计支持绿色信贷客户1039户，累计投放绿色贷款42.60亿元。

本行持续加大对小微企业、民营企业及“三农”领域的支持力度。2025年，投放小微企业贷款228.52亿元，年末余额132.65亿元，较年初增长0.63%；服务普惠型小微企业31529户，较上年增长19.98%；为5.45万户民营企业客户发放贷款209.69亿元；涉农贷款余额16.91亿元，其中普惠型涉农贷款余额14.67亿元。开业以来，累计向小微企业主、个体工商户及普惠大众发放贷款4645亿元。

本行积极通过业务线上化、运营数字化、获客场景化、风控智能化等科技手段，提升金融服务效率与覆盖面，驱动各项业务健康发展。

累计支持绿色信贷客户
 1039 户

累计发放绿色贷款
 42.60 亿元

绿色贷款余额
 26.82 亿元

2025 年

累计发放
产业金融贷款
 68.75 亿元

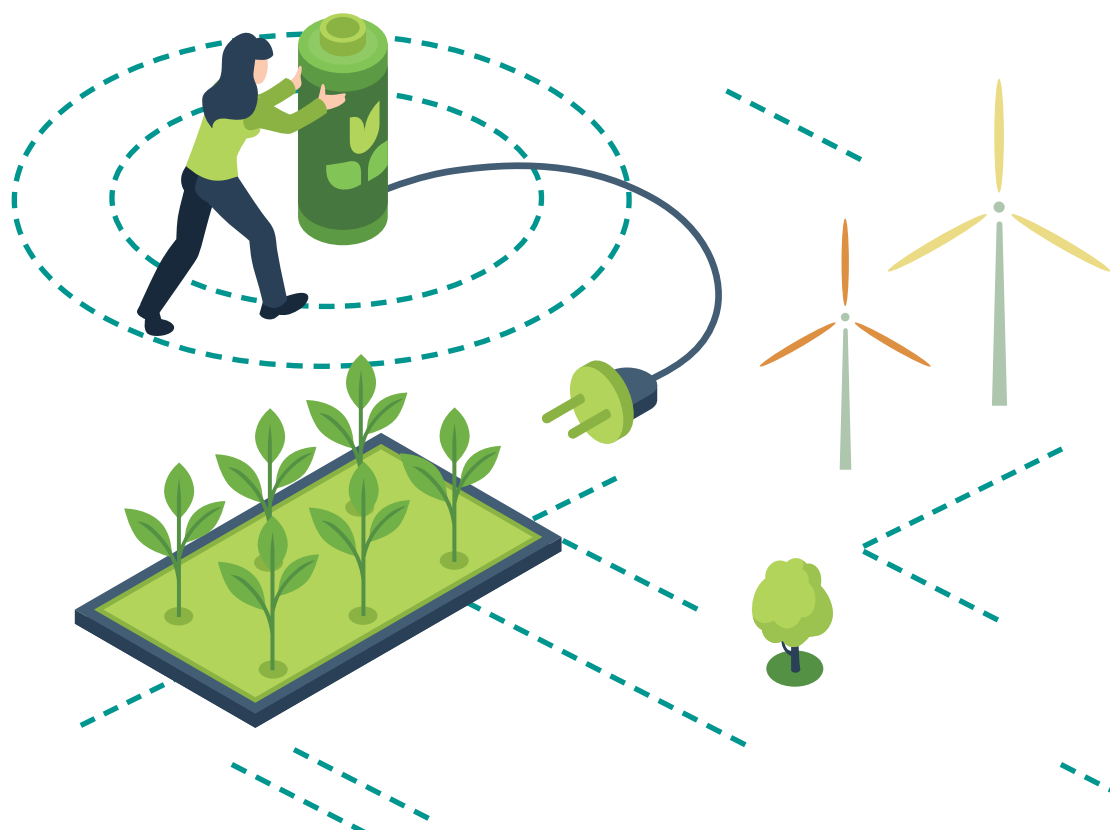
累计投放
小微企业贷款
 228.52 亿元

累计服务
普惠型小微企业
 31529 户

02

GOVERNANCE

治理篇



2.1 坚持党的领导

2025年，本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，持续巩固拓展主题教育成果，不断深化党建引领与公司治理的有机融合，积极探索非公企业党建创新路径，切实将党建优势转化为发展优势，为全行高质量发展提供坚强政治保证。

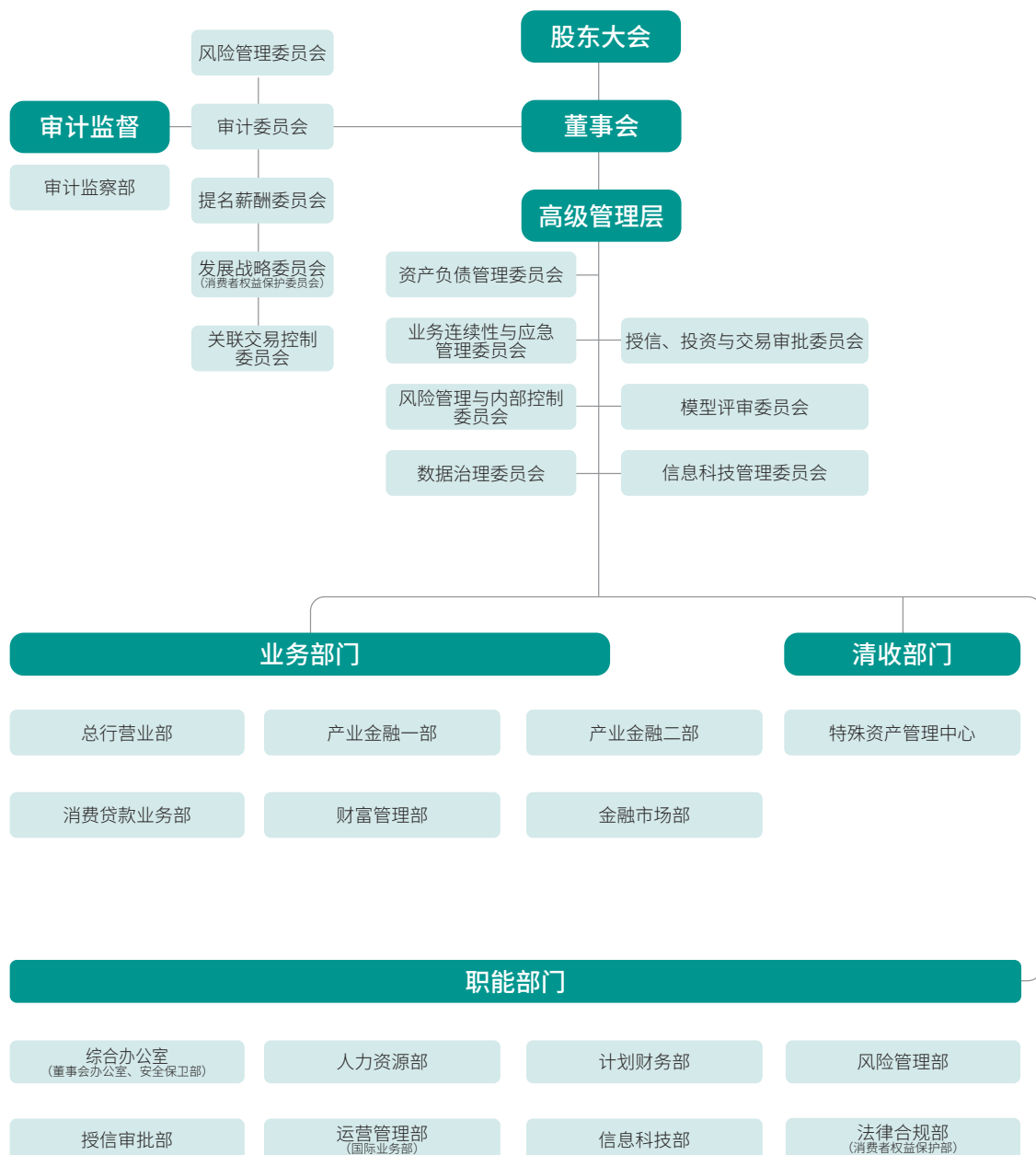
本行作为全国首家将“党的建设”写入公司章程的民营银行，持续优化“双向进入、交叉任职”领导体制，党委书记任本行董事长，党委副书记任本行行长，党委成员依法进入董事会及高级管理层，从组织上和制度上确保党委意图在重大决策中得到有效落实。作为湖南省委“两新”工委直接联系点，本行坚持以“党建红”促进“发展红”，不断完善“民营资本+企业党建+社会责任”三位一体治理模式，为全行稳健发展筑牢根基。

本行坚持强化政治引领，教育引导党员干部提升“政治三力”；积极利用红色资源开展教育，传承红色基因，汲取奋进力量；坚持“把骨干培养成党员、把党员培养成骨干”，党员在中层及以上管理人员中占比达82%，组织基础不断夯实；同时纵深推进清廉金融文化建设，着力营造风清气正的政治生态和经营环境。



2.2 完善治理结构

公司治理架构图



注：2025年10月16日，本行修改后的《公司章程》获得国家金融监督管理总局湖南监管局核准，本行监事会依法取消，由董事会审计委员会行使《公司法》和监管制度规定的监事会职权。

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规，持续健全公司治理体系，完善公司治理规章制度，不断提升公司治理质效。股东会、董事会和高级管理层高度重视公司治理与风险治理，依法合规、稳健经营。在全体股东的支持下形成了权力机构、决策机构、监督机构与高级管理层之间各司其职、协调运作的良好法人治理结构和运作机制。

报告期内，本行经2025年第二次临时股东会审议通过，修订了《公司章程》并于2025年10月16日获得国家金融监督管理总局湖南监管局核准；同步修订了股东会、董事会及专门委员会的议事规则，进一步明确各治理主体权责边界；依法取消监事会设置，监事会议事规则等相关公司治理制度同步废止，推动监事会职能与董事会审计委员会无缝衔接，提升监督效率。

报告期内，本行召开股东大会3次，审议议案16项，听取报告4项；召开12次董事会，3次监事会，33次董事会和监事会专门委员会会议，共审议通过议案124项，听取报告27项。

2.3 构建清廉文化

2025年共组织开展四期警示教育活动，包括面向全行开展“员工行为操守”培训并组织全员签署《职业操守承诺书》，为2025新员工提供“员工行为管理制度及案例教育”，组织全行各部门员工观影《反腐为了人民》《心秤》等专题纪录片，并就廉洁从业管理等方面知识开展有奖竞赛活动。成立员工行为排查工作领导小组，完成两次覆盖全员的排查工作。修订《关于进一步明确提前解除纪律处分工作规则的通知》等制度。通过一系列形式多样的措施，持续增强员工职业操守意识，强化员工底线思维、红线意识，警示员工规范行为、莫动贪念，做好个人行为管理。

2.4 加强内控合规

2025年，本行持续完善公司治理结构。坚持以“三道防线”建设为核心，完善合规风

险内控管理架构，从业务审核与决策、法律合规审查、风险监测以及审计监督各环节进行全面风险防控。持续加强合规管理人员队伍建设，根据本行《合规官履职评价办法》，规范合规官管理机制，强化各部门内控合规及法律事务的管理和 risk 防控。

根据本行《合规基本制度》《内控合规考核办法》《合规检查管理办法》等制度，有序地开展内控合规管理工作；按照年度合规宣导培训计划，对全行员工开展合规培训，加强全行合规文化建设；按照监管要求及业务需求，持续推进合规检查工作，及时查漏补缺，防范风险。本行根据市场利率定价机制等要求，对流动资金借款合同等格式合同进行修订，保障业务合法合规运行。

本行履行客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存、客户洗钱风险等级划分及分类管理、大额交易和可疑交易报告、名单监控、产品洗钱风险评估、反洗钱宣传与培训等反洗钱义务，各项工作平稳推进，努力提升全行洗钱和恐怖融资风险管理水平。

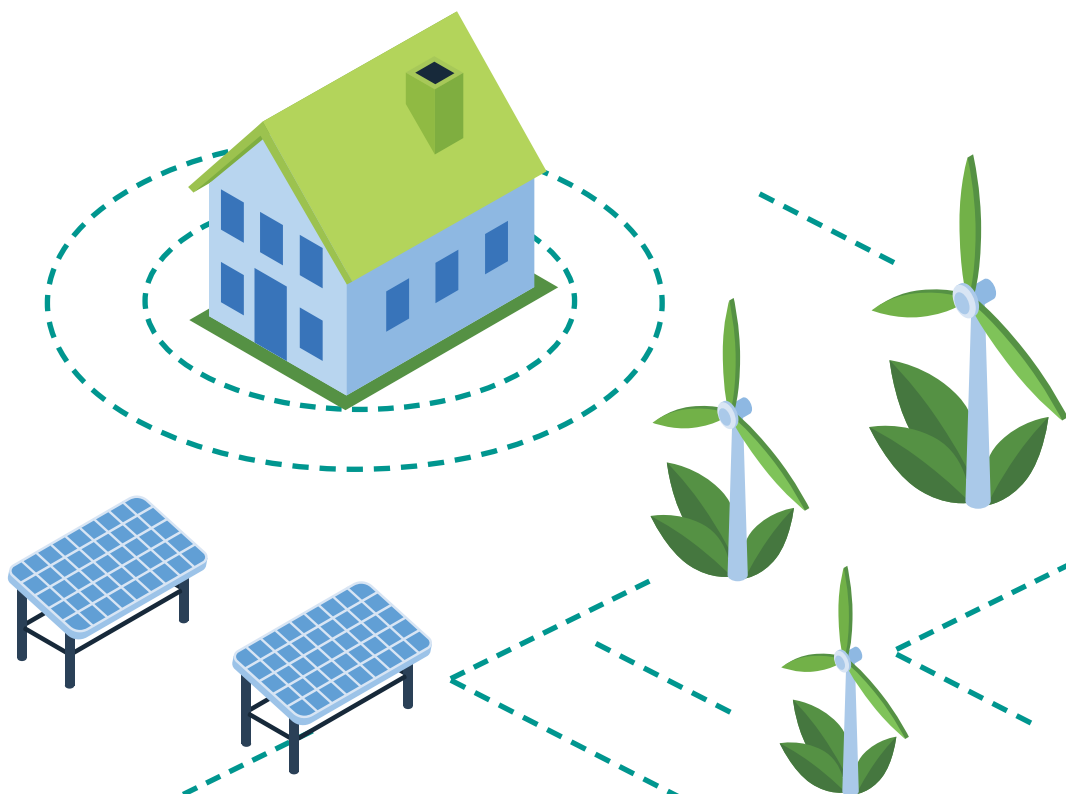
2.5 夯实风险防控

一是增强风险识别能力。加快模型基础设施建设，推进反欺诈平台和设备指纹应用，规范风控策略有效性分析及迭代工作机制，精细产品客户分层，精准产品定价。二是提升风险计量精度。积极推进预期信用损失法实施，规范金融资产风险分类管理，完善压力测试体系，提高风险管理的精度和效率。三是加强风险监测，扎实贷后管理工作，持续开展系统性专项检查和大量风险客户一户一策管理，建立常态化的风险监测机制，提升监测预警频率，按日监测和评估关键指标波动。四是完善催收体系建设，迭代升级催收系统，丰富催收处置手段，完善“催、诉、调、执”一体化体系。

03

ENVIRONMENTAL

环境篇



在全球积极应对气候变化的时代浪潮下，守护生态环境、推动绿色发展，已成为金融机构义不容辞的时代重任。湖南三湘银行深植三湘沃土，坚定不移以“绿水青山就是金山银山”理念为指引，将绿色发展基因全方位融入经营血脉。

3.1 环境治理结构

我行制定了绿色信贷发展计划，明确了董事会、高级管理层及各部门工作职责，构建起推动绿色金融发展的治理架构，为环境相关工作提供组织保障，从决策和执行层面规范绿色金融业务开展。

董事会层面。本行董事会作为绿色金融工作的最高决策机构，负责树立并推行节约、环保、可持续发展等绿色信贷理念，重视发挥自身在促进经济社会全面、协调、可持续发展中的作用，建立与社会共赢的可持续发展模式。负责确定绿色信贷发展战略，审批高级管理层制定的绿色信贷目标和提交的绿色信贷报告，监督、评估本机构绿色信贷发展战略执行情况。

高级管理层层面。本行高级管理层负责执行董事会批准的绿色信贷战略，根据董事会决定，制定绿色信贷目标，建立机制和流程，明确职责和权限，开展内控检查和考核评价，每年度向董事会报告绿色信贷发展情况，并及时向监管部门报送相关情况。负责明确绿色金融高管人员及绿色信贷牵头管理部门，配备相应的业务、财务、人力资源，组织开展并归口管理绿色信贷各项工作。

专业部门层面。在董事会及高级管理层的领导下，本行绿色金融工作由风险管理部牵头，各部门在职责范围内积极贯彻落实并推动绿色金融发展相关工作。

(1) 风险管理部负责根据绿色金融发展战略，制定绿色金融发展目标，绿色金融业务发展规划、推动和报告，开展绿色金融资产质量监测、风险分类、贷后管理、风险预警等方面工作。

(2) 综合办公室（董事会办公室、安全保卫部）负责绿色金融战略、政策以及绿色金

融发展报告的审议组织和披露。

(3) 授信审批部负责制定绿色金融政策、行业信贷政策指引；根据绿色金融工作要求，严格贷款审查审批；加强绿色金融管理的信息化建设。

(4) 法律合规部（消费者权益保护部）负责将绿色金融纳入内控合规检查范围。

(5) 审计监察部负责组织实施绿色金融审计，对违反绿色金融政策的部门和个人实施责任追究。

(6) 各业务部门负责严格贯彻银行绿色金融工作管理要求，完成客户营销及调查；绿色金融统计报表填报；落实绿色金融工作贷后管理及监控要求；对存在环境违法违规行为客户开展风险排查与风险处置。

3.2 环境相关政策制度

3.2.1 内部管理制度

本行在章程中明确了“本行贯彻‘创新、协调、绿色、开放、共享’的发展理念，注重环境保护，积极履行社会责任，维护良好的社会声誉，营造和谐的社会关系”。

本行不断完善绿色信贷管理政策、制度和流程，明确绿色信贷支持方向和重点领域，实行差异化、动态化授信政策和风险管理。一是印发了《湖南三湘银行股份有限公司绿色信贷政策（2020版）》《湖南三湘银行股份有限公司绿色建造与房地产信贷政策（2023版）》，明确了本行绿色信贷总体目标，明确绿色信贷的重点支持领域，为绿色信贷业务开展提供政策指引。二是印发了《湖南三湘银行股份有限公司绿色信贷发展战略》，明确了董事会、高级管理层及各部门工作职责，强调建立绿色信贷报告制度、完善和优化绿色信贷授信程序等。

本行依托完善的制度体系，持续探索绿色金融发展路径，推出系列绿色金融机制：在绿色信贷资源配置方面，一是制定绿色信贷投放规划，单列绿色贷款专项信贷计划，设置专项绿色信贷增速KPI考核指标，鼓励绿色贷款投放，并将绿色贷款投放直接与各经营单

位的绩效考核挂钩，提高各经营单位的重视程度和业务积极性。二是在内部资金转移价格方面，设置专项贷款FTP政策调整项，对绿色信贷在一般贷款定价基础上给予5BP的FTP优化，对绿色普惠小微企业贷款（含个体工商户和小微企业主）给予最高20BP的FTP优惠，鼓励绿色信贷投放。在绿色金融服务能力提升方面。一是不断完善绿色金融综合评价相关要求事项，优化绿色信贷业务流程，减少流程节点，实行独立审批官审查审批合一，压实责任，提高效率。二是持续宣贯绿色金融相关政策和理念，组织我行骨干员工集中专题学习绿色金融相关政策知识，学习内容主要围绕绿色金融大文章和政策文件精神、绿色金融支持项目目录分类识别、绿色金融相关统计制度、绿色金融与可持续发展等方面，进一步提升绿色金融发展意识和业务管理能力。

为深化绿色金融发展理念，鼓励员工参加环保公益活动，推行绿色办公，利用视频会议和电子化办公系统减少资源消耗，组织专题学习绿色金融政策知识，提升员工绿色金融意识和能力。加强环境信息披露，本行通过《年度报告》等，定期在公开渠道披露绿色金融相关信息，开展绿色金融品牌宣传，持续提升绿色金融品牌影响力。



3.2.2 外部政策制度

近年来我国绿色金融相关政策一览表

发布时间	政策名称	发布主体	主要内容
2025年	《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》	中国人民银 行办公厅、 国家金融监 督管理总局 办公厅	落实金融“五篇大文章”、推动银行保险机构绿色金融提质增效的专项行动方案，核心围绕机构管理、产品服务、风险防控、信息披露、机制建设五大方面，明确要求银行保险机构完善绿色金融组织架构与战略目标，创新绿色信贷、绿色保险、碳金融等产品，聚焦新能源、绿色产业、传统行业低碳转型等重点领域加大金融支持，严控高碳与落后产能风险，健全碳核算、信息披露与考核激励机制，夯实数据与人才基础，稳妥有序服务经济社会绿色低碳转型与“双碳”目标实现。
	《中国人民银行 金融监管总局 中国证监会关于印发《绿色金融支持项目目录（2025年版）》的通知》	中国人民银 行金融监管 总局中国证 监会	旨在统一绿色金融标准，强化金融对经济社会全面绿色转型和美丽中国建设的支持。该目录以《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》等为基础，为各类绿色金融产品提供统一的项目认定依据，以提升市场效率和降低识别成本。文件要求各单位以此为基础制定配套政策，并明确了新目录与既有绿色贷款、绿色债券标准的衔接安排，为市场提供了平稳过渡的灵活性。未来，目录将根据国家战略需求和市场发展进行动态调整，以确保其持续发挥对绿色低碳发展的引领和支持作用。

发布时间	政策名称	发布主体	主要内容
2025年	《国务院办公厅 关于做好金融 “五篇大文章” 的指导意见》	国务院办公厅	围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五大核心领域作出全面部署，明确了各领域发展方向、重点任务与实施要求，旨在通过完善金融体系、创新金融产品、健全政策机制，引导金融资源精准配置到国家战略重点领域，有效服务经济社会高质量发展，其中将绿色金融作为关键板块，重点推进标准体系建设、碳核算与信息披露、产品创新及国际合作，为绿色低碳转型和美丽中国建设提供坚实金融支撑。
2024年	《绿色低碳转 型产业指导目 录（2024 年 版）》	国家发展改 革委	围绕碳达峰碳中和战略目标，明确节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务等六大类绿色产业范畴。细化各产业细分领域的项目分类、技术标准及适用范围，为绿色低碳转型产业发展提供清晰指引，助力产业结构优化，推动经济社会发展全面绿色转型。
2024年	《关于进一步强 化金融支持绿色 低碳发展的指导 意见》	中国人民银 行等七部门	以完善绿色金融体系为核心，优化绿色金融标准体系，统一绿色债券信息披露要求，规范债券发行、交易与存续管理流程。鼓励发行碳中和债券、可持续发展挂钩债券，推动转型金融标准建设，引导金融资源向高碳行业低碳转型领域倾斜，强化金融对绿色低碳发展的全方位支撑。

资料来源：根据政府监管部门网站及公开资料整理

近年湖南绿色金融相关政策一览表

发布时间	政策名称	发布主体	主要内容
2024年	《2024—2025年节能降碳行动方案》	国务院	聚焦工业、建筑、交通等领域节能降碳重点任务，强调发挥绿色金融资源配置、风险管理功能。引导金融机构创新产品服务，为节能降碳项目提供多元化融资，推动形成绿色低碳生产生活方式，助力实现“双碳”目标。
2024年	《关于发挥绿色金融作用 服务美丽中国建设的意见》	中国人民银行等四部门	立足美丽中国建设，要求加大生态环境治理、污染防治等领域的绿色金融支持。推动绿色债券、绿色资产证券化创新，强化企业环境信息披露，提升金融机构环境与气候风险管控能力，促进经济社会绿色转型与生态环境质量改善。
2024年	《中国应对气候变化的政策与行动 2024 年度报告》	生态环境部	总结中国应对气候变化工作进展，提出加快全国碳市场建设，拟将钢铁、水泥、铝冶炼行业纳入覆盖范围，完善交易机制。推动碳足迹管理体系构建，开展碳监测评估试点，加强应对气候变化基础能力建设与全球气候治理参与度。
2024年	关于建立碳足迹管理体系的实施方案	生态环境部	建立碳足迹管理体系实施方案涵盖明确目标，确定核算范围、边界与方法，收集并分析数据，开展碳足迹核算与报告，制定并实施减排策略，建立监测与评估机制，通过培训提升人员意识与能力，借助内外部沟通促进信息交流，以实现有效碳足迹管理，助力企业低碳发展。

资料来源：根据政府监管部门网站及公开资料整理

近年湖南绿色金融相关政策一览表

发布时间	政策名称	发布主体	主要内容
2025年	《湖南省加快经济社会发展全面绿色转型实施方案》	湖南省人民政府办公厅	是湖南省推动绿色低碳发展的顶层纲领性文件，明确 2027、2030、2035 三阶段发展目标，围绕国土空间、能源、产业、交通、城乡建设、资源利用、绿色消费、科技创新、绿色金融九大领域，全面推进经济社会绿色低碳转型，聚焦清洁能源发展、传统产业升级、绿色基建、循环利用、生态保护等核心任务，配套财税、金融、考核等保障措施，旨在构建绿色低碳循环发展经济体系，助力实现碳达峰碳中和与美丽湖南建设目标。
2025年	《关于做好湖南金融“五篇文章”服务经济高质量发展的实施意见》	湖南省人民政府办公厅	以2027 年为目标节点，聚焦科技、绿色、普惠、养老、数字五大金融领域，实施五大工程、五大体系、五大平台、五项机制，通过 20 条举措引导金融资源精准滴灌科技创新、绿色低碳、民营小微、乡村振兴、养老等重点领域，全面提升金融服务质效、优化结构、降低成本，为湖南高质量发展提供金融支撑。
2025年	《关于发展绿色金融助力美丽湖南建设的通知》	中国人民银行湖南省分行	围绕美丽湖南建设，部署三大行动：“金融支持节能降碳” 加大工业、建筑节能支持；“金融助力减污治污” 支持污染治理项目；“金融赋能扩绿增效” 强化生态修复等投入。推动碳减排债券、碳排放权质押贷款创新，支持长株潭绿色金融改革创新试验区建设，提升绿色金融服务质效。

资料来源：根据政府监管部门网站及公开资料整理

近年湖南绿色金融相关政策一览表

发布时间	政策名称	发布主体	主要内容
2023年	长沙市碳达峰实施方案	长沙市政府	提出长沙碳达峰的时间表、路线图和施工图，推进“10+10+10”行动方案，建设十大零碳低碳试点示范区。
2023年	长沙市“十四五”节能减排综合工作实施方案	长沙市政府	提出到2025年全市单位国内生产总值能源消耗比2020年下降15%，明确十大重点工程，包括城镇绿色建筑、交通物流节能减排、农业农村节能减排等，推进区域绿色经济体系形成。
2023年	湖南省人民政府办公厅关于深化生态保护补偿制度改革实施意见	湖南省人民政府办公厅	提出到2025年基本完成生态保护补偿制度建设，以水、森林、草原等生态环境要素为实施对象，建立综合补偿制度，优化补偿资金使用方向，形成生态保护者受益的良性互动局面，推进生态保护补偿制度基本定型。
2023年	湖南省建立健全碳达峰碳中和标准计量体系实施方案	湖南省市场监督管理局等九部门	提出到2030年，碳达峰碳中和标准计量体系更加健全，重点健全碳排放核算核查、计量测试、标准更新等体系，满足碳达峰碳中和基础和支撑作用需求，推动计量标准数字化、智能化，服务经济社会绿色转型。

资料来源：根据政府监管部门网站及公开资料整理

3.3 绿色金融相关产品与服务创新

本行围绕绿色金融核心企业服务能力提升并大力扶持绿色金融发展，推出“三湘贷”“湘业贷”等系列产品满足供应链上下游企业采购、研发、生产、物流、销售资金需求。开业以来，本行累计投放绿色贷款42.60亿元，2025年新增投放27.92亿元，主要投向节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业等领域。

在服务创新上，我行绿色信贷基本策略为“两加强两支持”：一是加强环境和社会风险全流程管理，加强绿色金融产品与服务创新。将环境和社会风险纳入全面风险管理体系，有效识别、计量、监测、报告、控制信贷业务全过程的环境和社会风险。研究环保产业链需求特点，以多元化产品支持绿色发展，提升绿色金融综合服务能力。二是支持湖南区域内重点绿色项目，支持绿色金融与普惠金融结合。对绿色金融重点项目，以及小微、涉农、消费等业务场景下的绿色金融需求，综合考虑信贷风险评估、政府扶持政策。对湖南区域内重点绿色项目，予以政策倾斜，提升绿色金融综合服务能力，支持高耗能行业客户开展节能技术升级改造，不断促进传统行业产业转型升级。大力扶持绿色小微企业发展。

通过对列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排重点工程、重点污染源治理项目和市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业，综合考虑信贷风险评估、成本补偿机制和政府扶持政策等因素，提供银行贷款、发行短期融资券、中期票据等融资支持，在贷款规模、期限、利率、还款方式、担保方式等方面予以政策倾斜，并做好相应投资咨询、资金清算、现金管理等金融服务。

案例



本行装备壹贷产品通过提供资金支持，鼓励更多的企业或个人购买高效、节能、环保的工程机械，进而减少资源消耗和环境污染。例如，电动

工程机械的推广，可以有效降低碳排放和能源消耗，对于改善环境质量具有积极意义。一方面，有助于降低工程机械的购买门槛，使更多的小微企业和个人能够拥有和使用工程机械，进而促进社会生产力的提升。另一方面，工程机械的普及也有助于推动基础设施建设、农业现代化、城市化进程等多个领域的发展，为社会经济的持续稳定增长提供有力支持。

3.4 环境风险管理流程

在全球气候变化与可持续发展目标深入推进的背景下，环境与社会风险成为影响金融机构稳健经营与长期价值实现的关键因素。本行严格遵循国家绿色金融政策导向，将环境与社会风险管理融入贷款项目全生命周期管理，构建了覆盖贷前、贷中、贷后的全链条防控机制，以专业金融能力引导产业绿色转型，助力实体经济高质量发展，积极践行ESG理念与金融机构的社会责任担当。

3.4.1 识别和评估环境相关风险流程

(1) 明确绿色信贷重点支持领域

本行积极响应国家绿色金融政策导向，针对国家重点调控的限制类及存在重大环境与社会风险的行业，制定专项授信指引，实施有差别、动态化的授信政策及风险敞口管理制度。通过对客户环境与社会风险开展动态评估与分类，将评估结果作为客户评级、信贷准入、管理及退出的核心依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等环节采取差异化风险管理措施。将清洁能源、清洁交通、节能减排、节能环保服务、资源节约与循环利用、生态保护和适应气候变化、污染防治、采用国际惯例或国际标准的境外项目、节能低碳园区建设等9大领域，确定为绿色信贷重点发展方向，以金融力量引导产业绿色转型，

助力实体经济高质量发展。

（2）对重大环境和社会风险客户实行名单制管理

加强涉及环境和社会风险行业、项目、客户的名单制管理，严格按照国家要求制定钢铁、造船、水泥、平板玻璃、多晶硅、风电设备等“两高一剩”行业准入指导名单,实施差异化审批与动态退出机制。

（3）优化绿色金融风险管理体系

本行结合行业与区域特点开展全面深入的尽职调查，严格合规审查客户文件手续，依据风险等级确定审批权限，加强环境与社会风险管理，将风险管控状况作为资金拨付依据，并对高风险客户实施针对性贷后管理，在业务存续期间，本行积极对客户控制环境和社会风险的进展情况开展动态评估，将相关结果作为其风险评级的重要依据。

3.4.2 管理和控制环境相关风险流程

本行印发了《湖南三湘银行股份有限公司绿色信贷发展战略》《湖南三湘银行股份有限公司绿色信贷政策（2020版）》，从客户准入、授信审批、贷款发放、贷后管理等各个环节对绿色信贷风险进行管理和控制。

（1）授信尽职调查。根据客户及其项目所处行业、区域特点，充分收集客户环境和社会风险评估文件和信息，采取实地调查和间接调查相结合的方式，对客户进行环境和社会风险评估，确保调查全面、深入、细致。

（2）拟授信客户须严格的合规审查。确保客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，确信客户对相关风险点有足够的重视和有效的动态控制，符合实质合规要求。

（3）授信审批管理。我行持续深化绿色信贷授信管理改革，基于绿色金融业务特性实施流程再造工程。在线下业务场景中，通过重构组织架构实现审查审批流程融合，将原有多层次审批节点整合为“审查一审批”双环节运作模式，由独立审批专员全流程负责项目评估与决策。形成“专人专岗、权责统一”的管理体系，显著提升审批时效。在数字化转型方面，依托智能风控模型及数字化平台，推行“数据驱动+线上预审”模式，通过整合环

境效益数据、企业经营数据等多维度信息流，构建线上化授信评估系统，着力推动智能审批在清洁能源、节能减排等领域的应用覆盖。

(4) 通过完善合同条款督促客户加强环境和社会风险管理。对涉及重大环境和社会风险客户，在合同中要求客户提交环境和社会风险报告，订立加强环境和社会风险管理的措施条款，接受贷款人监督等承诺条款，以及客户在管理环境和社会风险方面违约时银行业金融机构的救济条款。

(5) 信贷资金拨付管理。将客户对环境和社会风险管理状况作为决定信贷资金拨付的重要依据。

(6) 贷后管理。对有潜在重大环境和社会风险的客户，开展“一户一策”，制定并实行有针对性、精准的贷后管理措施。

3.5 环境因素对本行的影响和机遇

长期以来，本行对生态环保、绿色转型及外部环境变化带来的系统性风险始终保持高度警惕，并在全行经营管理中持续监测环境与气候因素可能引发的连锁影响。作为立足湖南本地的民营银行，本行资产结构与业务布局集中覆盖制造业、产业链上下游及民生领域，受环境政策趋严、绿色转型加速、生态治理强化等因素影响显著。一方面，环境约束不断收紧可能推高高耗能、高排放企业的信贷成本与违约风险，间接影响本行资产质量；另一方面，严苛的环保要求也可能引发行业洗牌、客户经营波动，进而带来资产结构调整压力与声誉风险。

然而，危机背后往往蕴含转型契机，环境压力同样是推动银行高质量发展的重要机遇。从机遇看，一是绿色金融业务扩容，国家及地方绿色发展政策持续加码，绿色信贷、绿色债券、绿色项目融资需求快速增长，本行可依托区域产业优势，积极布局清洁能源、节能环保、绿色制造等领域，形成新的业务增长点与差异化竞争力。二是效率提升与成本优化，环境治理倒逼企业提质增效，本行可加大绿色金融产品创新力度，配套绿色信贷、

绿色保险、碳核算服务，助力企业降低能耗、减排降本，实现与实体企业的协同发展。三是风险抵御能力强化，本行可进一步完善环境风险评估体系，引入绿色评级、环境权益质押等工具，提升对绿色项目的风控水平与风险定价能力，以稳健的风险管理保障业务持续健康发展。

3.6. 投融资活动的环境影响

3.6.1 本行投融资所产生的环境影响

本行紧紧围绕国家“十四五”规划与“碳达峰、碳中和”发展目标，坚持发展绿色金融，按照《关于调整绿色贷款专项统计内容的通知（银调发〔2025〕7号）》要求，严格落实绿色信贷投向要求。截至2025年末，本行累计支持绿色信贷客户1039户，累计发放贷款42.60亿元，绿色贷款余额26.82亿元。

项目	单位	2025 年
绿色贷款余额	亿元	26.82
各项贷款余额	亿元	307.74
绿色贷款余额占比	%	8.71
绿色贷款客户数	户	925

3.6.2 投融资环境影响的测算与表达

本行大力支持“绿色湖南”建设，积极拓展产业金融业务，提供小额、短期、高效和 risk 可控的贷款服务，着力服务民营、小微等市场主体。截至2025年末，环境保护产业贷款余额为26.68亿元，资源循环利用产业贷款余额为0.14亿元。

本行依据《金融机构环境信息披露指南（JR/T 0227-2021）》《金融机构碳核算技术指南（试行）》以及《绿色信贷项目节能减排量测算指引》等相关要求，开展了项目投融资业务和非项目投融资业务的碳排放及环境影响分析评估，考虑基础数据可获取性和可计算性，结合以上指南和指引的要求，相关项目暂不需量化环境效益，报告未计算并披露本

行投融资业务的环境影响碳排放及碳减排数据。

3.7 经营活动的环境影响

2025年，本行积极响应“双碳”战略，借助科技赋能实现绿色运营，主要通过三个方面展开行动推动绿色低碳转型：一是宣传展示无纸化。本行于2025年入驻新办公大楼，配备了电子宣传屏、智慧会议屏幕、电梯展示屏等设备，大力推广电子宣传及展示渠道的使用，全力倡导宣传影像电子化、会议展示电子化，减少纸张消耗。二是流程数字化。依据数字化转型规划，本行对全行经营管理流程进行了重构，优化了对客服务渠道，构建绿色高效的经营管理模式，有效地降低了纸张和能源的消耗。通过为客户提供全面无纸化金融服务，积极推广网上银行、微信银行、手机银行、视频银行等电子化服务渠道，并运用电子合同文书、电子签名、电子对账单、电子宣传单等方式，不仅降低了客户出行所产生的交通能源消耗和环境污染，还减少了业务办理过程中的纸张消耗。三是员工教育与环保倡导。为推动本行可持续发展战略落地，在员工教育方面，本行积极组织绿色金融专题学习活动，围绕绿色信贷、环境信息披露及碳核算、转型金融等关键领域展开深入研讨，有效提升了员工的绿色金融素养。此外，鼓励员工踊跃参与环保公益活动，大力倡导绿色低碳出行，充分激发员工在环保行动中的积极性与主动性。

(1) 本行经营活动产生的温室气体排放情况如下表所示：

温室气体排放范围	排放量（吨二氧化碳）	人均排放量（吨二氧化碳 / 人）
范围1：直接温室气体排放量	15.88	0.04
范围2：间接温室气体排放量	1695.57	4.36
温室气体排放总量	1711.45	4.40

注：1.2025年经营活动产生的温室气体排放范围1主要为全行自有交通运输工具汽油消耗量，范围2为全行经营办公活动的电力消耗量；
2.统计范围为本行全体员工，总人数共计389人；
3.人均碳排放核算等于温室气体排放量除以全行员工数量。

(2) 本行经营活动产生的直接和间接自然资源消耗如下：

指标名称	披露细项	单位	总量	人均
直接温室气体排放和 自然资源消耗	机构自有交通运输工具所消耗的燃油	升	6903	13.74
	自有采暖（制冷）设备所消耗的燃料	升	0.00	0.00
	营业、办公活动所消耗的水	吨	17984	46.23
间接温室气体排放和 间接自然资源消耗	营业、办公所消耗的电力	兆瓦时	2918.37	7.5
	营业、办公所使用的纸张	吨	8.4	0.21
	购买的采暖（制冷）服务所消耗的燃料	升	0.00	0.00

注：1.统计范围为本行全体员工，总人数共计389人；

2.人均消耗量等于总量除以全行员工数量。

(3) 本行经营活动环境影响的计算方法：

本行依据监管统计填报规则及节能减排量测算指引要求，对2025年经营活动产生的直接和间接温室气体排放量进行测算，二氧化碳排放量测算公式如下：

$$CO_2 = \sum_{i=1}^n E_i \times \alpha_i$$

注：1.该公式为基本公式，二氧化碳排放应按照具体能源消耗品种分别计算。

CO_2 ——项目二氧化碳减排量，单位：吨二氧化碳

E_i ——项目某能源消费品种的实物消耗量，单位：吨（或兆瓦时或立方米等）

α_i ——某消费能源品种的二氧化碳排放系数，单位为：吨二氧化碳/吨（或吨二氧化碳/兆瓦时或吨二氧化碳/万立方米）

2.本行涉及消费能源品种*i*包括电力、汽油。其中电力二氧化碳排放系数为项目所在地区的区域电网平均二氧化碳排放因子，根据国家发改委发布的“2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子”，湖南（华中区域电网）二氧化碳排放因子为0.5257吨 CO_2 /MWh；动力汽油二氧化碳排量系数为2.98吨 CO_2 /吨汽油。

3.人均碳排放以温室气体排放总量对应的员工人数进行核算，2025年本行在职员工人数为389人。

(4) 环保措施

本行认真贯彻落实绿色金融发展要求，不断加强绿色金融发展理念教育。一是鼓励员工参加环境和社会公益活动，推行绿色办公，充分利用视频会议和电子化办公系统。二是节能常态化。本行鼓励员工践行健康生活理念，倡导绿色低碳出行，在日常工作生活中做到节电节水，通过举办职工运动会，开展垃圾分类环保宣传，降低气候变化带来的风险，养成节能好习惯。三是组织专题学习绿色金融相关政策知识，围绕绿色信贷识别认定、环境信息披露及碳核算问题、转型金融等开展研讨，进一步提升绿色金融发展意识和管理能力。

报告期内，本行办公累计用水17984吨、电2918.37兆瓦时、汽油6903升。

3.8 数据梳理、校对及保护

3.8.1 建章立制，规范数据管理

为确保我行数据治理工作规范有序、落地见效，我行优化了数据治理组织架构，启动了客户类、产品类、报送类等专项数据治理项目，坚持“以用促治”，将治理要求深度融入业务场景，并全面梳理了存量数据治理相关制度。报告期内，我行进一步规范了数据质量管理流程，明确了数据产生、加工、流转各环节的管理责任，强化了数据质量监测与分析能力，从完整性、一致性、唯一性等维度开展常态化监测检查，建立了问题整改闭环机制，有效提升了数据质量与管理效能。

3.8.2 多措并举，强化数据安全保护

我行持续完善数据安全管理制度体系，先后制定数据安全管理办法、数据分类分级管理办法等制度，明确了数据存储、使用、权限等管理规范，严格落实国家法律法规及监管要求，构建了覆盖全流程的数据安全管理框架。同时，积极应用数据安全保护技术，通过个人信息屏蔽展示、专线及 SSL 安全传输通道、国产加密算法、数据脱敏平台、文件加密系统、堡垒机系统、数据库审计系统、“两地三中心”灾备、磁盘消磁等技术措施，对

数据采集、传输、存储、使用、销毁全生命周期进行防护，形成了完备的数据安全技术体系。此外，我行加强了数据安全风险监测，部署了安全威胁感知、主机入侵检测、网站应用入侵防御、安全漏洞扫描、入侵保护等系统工具，持续开展风险监测与排查，通过管理与技术双重手段，为数据安全保驾护航。

3.8.3 未雨绸缪，完善数据安全应急机制

我行已制定《湖南三湘银行信息安全应急响应及恢复预案》，明确了数据泄露等场景下的应急处置流程与机制；同时配套出台《湖南三湘银行股份有限公司业务连续性计划》《湖南三湘银行股份有限公司业务连续性总体应急预案》，并针对涉及重要数据及客户信息处理的关键系统，逐一制定专项应急处置预案，明确了系统应急处置机制与各单位的职责分工，确保在突发事件发生时能够快速响应、有效处置，最大限度降低数据安全风险影响。



04

SOCIAL

社会篇



2025 年，湖南三湘银行坚持以国家金融政策为导向，积极践行社会责任，不断提升金融服务能力，在服务实体经济、深耕普惠金融、发展绿色金融等多个领域取得显著成效，为地方经济发展和社会进步贡献力量。

4.1 服务实体经济

本行聚焦服务制造业等省内核心产业链升级。2025年，发放产业金融贷款68.75亿元，年末贷款余额净增27.27亿元，增长89.71%；累计为3200多户制造业客户发放贷款24.93亿元。

本行深入贯彻绿色发展理念，积极支持“绿色湖南”建设。通过政策倾斜与综合服务，支持节能改造与产业转型。全年累计投放绿色贷款27.92亿元，主要投向节能降碳、环境保护及资源循环利用领域；截至2025年末，绿色贷款余额26.82亿元，较年初增长723.96%。开业以来，已累计支持绿色信贷客户1039户，累计投放绿色贷款42.60亿元。

本行持续加大对小微企业、民营企业及“三农”领域的支持力度。2025年，投放小微企业贷款228.52亿元，年末余额132.65亿元，较年初增长0.63%；服务普惠型小微企业31529户，较上年增长19.98%；为5.45万户民营企业客户发放贷款209.69亿元；涉农贷款余额16.91亿元，其中普惠型涉农贷款余额14.67亿元。开业以来，累计向小微企业主、个体工商户及普惠大众发放贷款4645亿元。

本行积极通过业务线上化、运营数字化、获客场景化、风控智能化等科技手段，提升金融服务效率与覆盖面，驱动各项业务健康发展。

案例



某起重设备经营者王先生，长期依托工程机械经营壹贷保障设备运营与项目周转，因项目回款延迟、临时资金周转困难，出现贷款逾期，面

临征信受损、资产受限风险。我行践行新时代“枫桥经验”，依托湖南金融中心诉源治理工作站，启动“法院+银行+调解”多元化解机制，以诉源调解、柔性纾困为客户“时间换空间”。客户经理多次上门沟通，全面了解经营困境与还款意愿，在司法确认框架下，为其量身定制个性化分期还款方案，合理延长期限、调整节奏，最大程度降低客户压力。

调解过程中，银行同步协助对接工程业务资源，助力其恢复正常经营。经过半年持续帮扶，王先生项目回款逐步正常，严格履行分期约定，成功由逾期客户转为正常履约客户，信用记录得以修复，经营重回正轨。

案例



某区域知名品牌经销商，凭借诚信经营与专业服务，积累了稳定的客户资源与良好市场口碑，年末正值消费旺季与备货关键期，该经销商为抢抓市场机遇、满足下游客户集中采购需求，需大规模储备货品，导致资金周转阶段性紧张，面临备货资金不足、无法按时完成厂家销售任务的严峻难题。在企业进退两难之际，我行主动对接、快速响应，精准把脉客户资金痛点与紧急需求，开通绿色审批通道、基于该经销商与核心企业真实的交易数据，以高效审批流程与专业金融服务，快速为其审批并发放经销贷贷款，精准填补年底资金缺口。

充足的资金及时到账，让公司顺利完成年底集中备货，如期达成厂家销售任务，成功保住品牌独家代理权，不仅稳固了自身经营根基，更保障了区域经销渠道稳定畅通，守护了本地市场供应与上下游合作伙伴利益。

4.2 关爱员工成长

4.2.1 保障员工权益

坚持“以人为本”，构建和谐稳定的劳动关系，切实保障员工合法权益。一是保障员工休息休假、取得劳动报酬及福利的权利。严格按照国家规定落实劳动工时、法定节假日、带薪年假制度，发布《考勤休假管理实施细则（2025版）》。完善员工福利体系，及时足额缴纳“五险一金”及补充医疗保险，发放防暑津贴/防寒津贴/通讯补贴。二是充分发挥工会、职代会作用，代表职工参与我行民主管理、民主监督。

4.2.2 注重员工培育

紧扣战略导向与业务需求，系统推进年度教育培训工作。紧密连接业务需求，围绕风险合规、市场营销、信息科技等重点领域，组织开展专题研讨与案例教学；多元拓展培训形式，鼓励业务骨干分享实战经验，促进经验传承与技能转化；持续优化三湘e学院线上平台，满足员工碎片化学习需求。坚持学用结合，培训内容聚焦实际工作中的痛难点，推动学习成果转化为解决实际问题的能力，实现培训赋能与业务发展同频共振。

4.2.3 加强队伍建设

赋能梯队成长，实施关键岗位继任计划，建立常态化人才盘点机制，定期组织员工见面会，有序推进跨部门、跨条线轮岗交流。围绕战略重点强化人才梯队储备，不断提升人才厚度和密度。

4.2.4 关心关爱员工

坚持“员工优先”，倡导“快乐工作，幸福生活”，建设最具凝聚力的员工家园。

一是切实保障员工劳动安全卫生。持续优化工作环境，严格落实劳动安全卫生标准，配齐配足劳动防护用品，每年组织开展员工健康体检，全面保障员工身心健康。

二是深入开展员工关怀服务。常态化落实员工婚育慰问、特殊困难帮扶等关怀机制，持续实施“山茶花员工父母关爱计划”。在春节、妇女节、劳动节、端午节、儿童节、中秋节

等重要节日及员工生日发放慰问物资，定期举办员工生日会，设立专项经费支持各部门开展“关心关爱”主题活动，将组织温暖落到实处。

三是丰富员工业余文化生活。组建篮球、足球、瑜伽、跑步、乒乓球等文体兴趣小组，配套专项活动经费支持日常训练和交流。结合节日节点，定期组织素质拓展、文化团建等形式多样的文体活动，切实丰富员工业余生活，不断增强团队凝聚力和归属感。

4.3 保护消费者权益

4.3.1 消保工作管理举措

报告期内，本行持续推行消保工作高管层定期指导机制，年度内共召开专题研讨会、月度工作会、周例会20余次，对消保投诉情况、典型案例、压降措施等进行指导，遵循第一性原理剖析客诉原因，理顺协同机制。本行落实监管部门关于消费者权益保护等工作要求，进一步明确投诉处理工作责任，优化消费者权益保护考核指标，明确投诉首问责任部门，细化投诉分类标签，建立投诉分级处理流程等，压实消费者权益保护主体责任。同时，改造升级智能客服系统，优化消费者投诉处理模块，提升投诉处理时效，确保处理状态及时效线上化、可追踪。本行依托金融纠纷多元化解中心，通过调解方式缓解客户还款压力，有效化解协商还款类消费者投诉，2025年完成非诉调解3109笔。

4.3.2 金融知识普及教育

本行充分发挥官网、微信公众号、视频号、营业大厅等渠道优势，多层次、多渠道、多样式开展金融消费者宣传教育主题活动。通过“行长接待日”以及进农村、进学校、进企业、进社区、进商圈的“五进入”特色宣教活动，让金融宣教工作走进重点人群。将金融教育与消费者生活场景有机结合，普及金融知识，实现宣教工作常态化，覆盖群体包括但不限于新市民、残障人士、下岗失业者、老年人、在校学生、商户等。

报告期内，本行共开展教育宣传活动76次，发布原创宣传文案27个，触及金融消费者

(投资者) 18万余人。

4.3.3 消费者投诉处理

报告期内，本行收到监管局转办投诉2180笔，其中贷款业务相关投诉2154笔，非贷款业务相关投诉26笔，全年案件按期办结率100%。

4.4 支持社会公益

积极履行社会责任，2025年度向中南大学、龙山县里耶镇捐赠60万元，专项用于奖励品学兼优的学生及资助家庭经济困难的学生。





官方服务号



官方企业文化号



手指银行APP



24小时客服服务热线：0731-96500

公司地址：湖南省长沙市岳麓区潇湘北路三段1207号三银商业中心A栋